

PENGARUH PROMOSI PENJUALAN, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PERUSAHAAN JALUR NUGRAHA EKA KURIR DENPASAR

ABSTRAK

Perkembangan bisnis di bidang pengiriman jasa menunjukkan tren yang sangat positif, hal ini menjadikan daya saing antar perusahaan semakin ketat, sehingga dibutuhkan strategi untuk mengatasi persaingan tersebut agar menjadi pilihan utama pelanggan. Banyak sekali perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang baik perusahaan luar negeri maupun perusahaan swasta seperti PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh promosi penjualan, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan Jalur Nugraha Ekakurir Denpasar yang dilakukan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Ukuran sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Jalur Nugraha Eka Kurir Denpasar. Semakin baik penggunaan promosi penjualan dalam penyampaian informasi yang menarik, maka akan mampu menarik loyalitas konsumen. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Jalur Nugraha Eka Kurir Denpasar. Hal ini berarti semakin tinggi citra merek konsumen terhadap Jalur Nugraha Eka Kurir Denpasar, maka akan meningkatkan loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Jalur Nugraha Eka Kurir Denpasar. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen maka akan meningkatkan loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dapat memaksimalkan penggunaan promosi penjualan dalam penyampaian informasi yang menarik, maka akan mampu menarik loyalitas konsumen.

Kata Kunci : promosi penjualan, citra merek, kualitas pelayanan dan loyalitas konsum